

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penentuan Lokasi Penelitian

Penentuan penelitian ditentukan secara sengaja (*Purposive*) yaitu di KUD “Sumber Makmur” Kecamatan Rejotangan Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur. Peneliti memilih lokasi tersebut karena KUD ini sudah berdiri cukup lama yaitu 30 tahun. KUD “Sumber Makmur” juga mempunyai unit-unit usaha yang kompleks. Unit usaha inti KUD “Sumber Makmur” adalah Susu, Pengolahan Makanan Ternak (TMT), dan Waserda. Sedangkan jenis usaha lainnya Simpan Pinjam, RMU dan Penarikan Rekening Listrik. KUD ini juga sering mendapatkan prestasi yang membanggakan, salah satunya adalah juara Nasional dalam hal berproduksi Tahun 2010. Selain itu wilayahnya juga mempunyai potensi untuk beternak sapi perah dan lingkungan alamnya yang masih mendukung. Di Kecamatan Rejotangan sebagian penduduknya berpenghasilan dari beternak sapi perah dan sudah menjadi anggota KUD “Sumber Makmur”. Berdasarkan sensus pertanian yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Tulungagung tahun 2013, Kecamatan Rejotangan menempati urutan empat teratas dalam kepemilikan sapi potong, sapi perah dan kerbau.

3.2 Pengukuran Variabel

Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah menggunakan skala ordinal. Skala ordinal adalah variabel yang tersusun berdasarkan jenjang dalam atribut tertentu, variabel ini memiliki tingkat yang menunjukkan urutan yang menggambarkan peringkat (Jabal Tarik Ibrahim, 1996). Semua jawaban yang diteliti dinilai dengan skor untuk dapat mengetahui jawaban dari responden. Untuk variabel kinerja mempunyai skor 4 untuk ukuran sangat baik, 3 untuk ukuran baik, 2 untuk ukuran kurang dan 1 untuk ukuran buruk. Sedangkan untuk variabel kepuasan mempunyai skor 4 untuk ukuran sangat puas, 3 untuk ukuran puas, 2 untuk ukuran tidak puas dan 1 untuk ukuran sangat tidak puas. Berikut ini instrumen pengukuran untuk penelitian yaitu:

Tabel 3.1. Instrumen Pengukuran Kinerja (Variabel X)

Indikator	Atribut kinerja yang diukur di KUD	Skor Skala Ordinal			
		Sangat baik (4)	Baik (3)	Kurang (2)	Buruk (1)
Berwujud	1.Kondisi fasilitas fisik KUD tampak menarik (nyaman dan bersih).	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
	2.Kelengkapan dan kesiapan peralatan fasilitas KUD.	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
Ketanggapan	1.Pegawai KUD melayani dengan cepat dan tepat.	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
	2.Ketanggapan pegawai dalam pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
	3. Pegawai datang di KUD tepat pada waktunya.	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
Kehandalan	1.Produk yang dibuat oleh KUD.	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
	2.Kebijakan pengurus dalam menetapkan harga.	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
Jaminan	1.Pengurus dan pegawai memberikan kemudahan dalam layanan simpan pinjam.	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
	2.Pegawai KUD melayani anggota dengan sabar dan sopan.	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
	3. Adanya pengawasan dari anggota terhadap pelayanan pengurus.	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
Empati	1.Pegawai memahami kebutuhan dan keinginan anggota.	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
	2.Pegawai dan pengurus memberikan pembinaan kepada anggota.	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk

Sumber: Landasan teori yang diolah 2014.

Tabel 3.2. Instrumen Pengukuran Kepuasan Anggota (Variabel Y)

Indikator	Atribut kepuasan yang diukur di KUD	Skor Skala Ordinal			
		Sangat puas (4)	Puas (3)	Tidak Puas (2)	Sangat Tidak Puas (1)
Kualitas Produk	1. Kualitas Pakan Ternak.	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat tidak Puas
	2. Produk yang dijual di waserda .	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat tidak Puas
Harga	1. Harga pakan ternak Rp 125.000,- / 50 kg.	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat tidak Puas
	2. Harga susu sapi kurang dari Rp 4.500	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat tidak Puas
Kualitas Pelayanan	1. Dokter hewan melayani dengan cepat dan tepat waktu.	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat tidak Puas
	2. Kedisipinan petugas dalam melayani .	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat tidak Puas
	3. Mesin yang digunakan dalam berproduksi.	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat tidak Puas
Faktor Emosi	1. IB sesuai dengan harapan anggota.	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat tidak Puas
	2. Jumlah SHU sesuai harapan anggota.	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat tidak Puas
	3. Bingkisan hari raya.	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat tidak Puas
Kemudahan	1. Kemudahan akses kridit.	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat tidak Puas
	2. Bunga yang diberikan sesuai harapan.	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat tidak Puas

Sumber: Landasan teori yang diolah 2014.

3.3 Sumber Data

Peneliti mengumpulkan berbagai macam jenis data meliputi data sekunder dan data primer.

A.Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dengan menggunakan metode wawancara langsung pada responden dengan daftar pertanyaan (Kuesioner yang sudah disiapkan). Peneliti telah menyiapkan Kuesioner dalam pengambilan data dengan menilai Kinerja layanan KUD (Variabel X) dan Kepuasan Anggota (Variabel Y) yang nantinya akan diberikan kepada responden. Didalam Kuesioner juga terdapat beberapa pertanyaan yang meliputi identitas responden, kepemilikan ternak, berapa lama menjadi anggota KUD, jumlah pendapatan per bulan serta yang berkaitan dengan populasi ternak. Selanjutnya peneliti juga akan melakukan wawancara langsung terkait Kuesioner yang telah dibuat agar dalam pengisian, responden memahami akan maksud pertanyaan tersebut. Wawancara berikutnya adalah berkaitan tentang faktor-faktor responden ingin bergabung ke KUD, dan yang berkaitan tentang layanan usaha dan kepuasan yang didapatkan oleh para anggota.

B.Data Sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan dan data pelengkap yang berasal dari daerah penelitian dan instansi-instansi seperti KUD, kantor Kecamatan Rejotangan, Dinas Koperasi Kabupaten Tulungagung, Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung, *litelature-litelature* yang mendukung dan berhubungan dengan penelitian serta dokumentasi yang diperoleh dalam penelitian. Dalam mencari

data tambahan di KUD, peneliti mencari identitas anggota, profil KUD, prestasi yang diperoleh, serta yang berkaitan dengan layanan usaha. Di Kantor Kecamatan Rejotangan peneliti mencari data monografi dan profil kecamatan. Sedangkan di Dinas Koperasi Kabupaten peneliti mencari jumlah KUD yang terdapat di Kabupaten Tulungagung serta program-program yang diberikan kepada KUD. Sedangkan di Balai Pusat Statistik Tulungagung Peneliti mencari data Sensus pertanian. Dan yang terakhir peneliti menggunakan *litelature-litelature* yang berkaitan tentang KUD, Kinerja, Kepuasan Konsumen serta jurnal-jurnal ilmiah.

3.4 Metode Penentuan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan (Ahmad, Tanzeh 2009). Arikunto 2002 menyatakan, bahwa populasi penelitian adalah keseluruhan subyek penelitian. Berdasarkan dari beberapa pendapat tersebut dapat diambil batasan pengertian bahwa populasi penelitian adalah keseluruhan unsur obyek sebagai sumber data dengan karakteristik tertentu dalam sebuah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota peternak sapi perah yang masih aktif menggunakan jasa layanan KUD “Sumber Makmur” sampai tahun 2014 jumlah anggotanya sebanyak 89 anggota.

Sedangkan Sampel menurut Jabal Tarik Ibrahim (1996) adalah anggota dari populasi yang dianggap dapat mewakili, karena sebagian maka jumlah sampel selalu lebih kecil daripada jumlah populasinya. Berdasarkan jumlah populasi tersebut maka dasar pengambilan sampel agar dapat memberikan hasil yang akurat dan

representatif, jumlah sampel yang diambil dicari dengan menggunakan rumus Slovin (Bambang, 2012) :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

Ne² = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (10%)

Besarnya populasi diketahui sebanyak 89 anggota, jadi besarnya sampel yang digunakan adalah

$$n = \frac{89}{1 + 89(0,1)^2}$$

$$n = \frac{89}{1 + 89(0,01)}$$

$$n = \frac{89}{1.89} \Rightarrow n = 47$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka jumlah sampel terkecil yang diambil dalam penelitian ini adalah anggota peternak sapi perah yang masih aktif menggunakan layanan usaha KUD Sumber Makmur sampai dengan tahun 2014 sebesar 47 orang, tetapi peneliti menggenapi jumlah sampelnya menjadi 50 responden. Menurut Ulber Silalahi (2010), Sampel ini cukup mewakili populasi karena untuk penelitian korelasional atau kausal, paling sedikit 30 sampel.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling*. Pemilihan sampel *purposive* kadang-kadang disebut sebagai *judgment sampling*, merupakan pemilihan siapa subyek yang ada dalam posisi terbaik

untuk memberikan informasi yang dibutuhkan. Karena itu, menentukan orang-orang terpilih harus sesuai dengan ciri-ciri khusus yang dimiliki oleh sampel itu. Mereka dipilih karena dipercaya mewakili satu populasi tertentu. Peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian atas karakteristik anggota sampel yang dengannya diperoleh data yang sesuai dengan maksud penelitian (Ulber Silalahi, 2010).

Adapun karakteristik khusus sampel yang digunakan adalah :

1. Anggota peternak yang masih aktif.
 - a. Saat ini masih menyetorkan susu.
 - b. Saat ini belum menyetorkan susu karena kondisi ternak yang bunting, sakit dan karena kondisi yang tidak memungkinkan untuk disetorkan.
2. Anggota yang menggunakan jasa layanan secara fleksibel dan dinamis (seperti atribut-atribut kepuasan yang telah ditetapkan peneliti):
 - a. Warung Serba Ada (Waserda).
 - b. Pengolahan Makanan Ternak (PMT).
 - c. Anggota peternak yang menggunakan jasa layanan Simpan Pinjam, Listrik dan Perontokan gabah (RMU).

3.5 Metode Pengambilan Data

3.5.1 Observasi

Teknik Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak dalam objek penelitian (Asrop, 2005). Peneliti melakukan Observasi secara langsung yaitu dengan berada langsung di lapangan bersama objek yang diamatai untuk memperoleh data-data yang diperlukan, tentang kondisi fisik, sosial dan budaya daerah penelitian.

3.5.2 Wawancara

Wawancara penelitian adalah komunikasi lisan antara peneliti dengan individu yang menjadi obyek penelitian. Ada juga yang mendefinisikan wawancara sebagai angket yang disampaikan dalam bentuk lisan (Jabal Tarik Ibrahim Ibrahim, 1996). Peneliti disini ingin mendapatkan berbagai macam informasi berkaitan tentang tujuan penelitian.

3.5.3 Angket (Kuesioner)

Metode pengumpulan data dengan angket merupakan daftar pertanyaan yang disusun sedemikian rupa, terstruktur dan terencana dipakai untuk mengumpulkan data kuantitatif yang digali dari responden (Asrop, 2005). Peneliti memberikan angket kepada responden berisi tentang pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan kinerja jasa KUD dan kepuasan anggota.

3.5.4 Dokumentasi

Dalam penerapan metode dokumentasi ini, peneliti menyusun instrumen dokumentasi dengan menggunakan *check list* terhadap beberapa variabel yang akan didokumentasikan. Alasan dokumen dijadikan sebagai data untuk membuktikan penelitian karena dokumen merupakan sumber yang stabil, dapat berguna sebagai bukti untuk pengujian.

3.6 Teknik Pengumpulan data

Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan kinerja jasa KUD dan kepuasan anggota KUD yang disusun sedemikian rupa untuk diserahkan kepada responden guna

memperoleh jawaban langsung mengenai pokok permasalahan yang diteliti. Dengan pengumpulan data ini peneliti mengetahui secara jelas apa yang disyaratkan dan bagaimana mengukur variabel variabel yang telah dibuat sebelumnya, sehingga data terkumpul secara efektif dan efisien.

3.7 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran, dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah (Suprayoga, 2003). Analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis korelasi tata jenjang (*Spearman Rank*).

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan atau fakta yang akurat dari obyek yang diamati seperti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota, hubungan kinerja jasa terhadap kepuasan anggota, macam-macam layanan, jumlah anggota, mengetahui tingkat pendapatan, faktor – faktor yang menyebabkan anggota berpindah ke para pengepul dan lain-lain.

b. Analisis Korelasi Tata Jenjang (Spearman Rank)

Jika data untuk dua variabel, baik variabel independen maupun variabel dependen, dinyatakan sebagai urutan skala ordinal maka mengukur asosiasi atau koefisien korelasi dari kedua variabel tersebut dapat digunakan *Spearman rho*. Koefisien korelasi *Rank Spearman* dapat digunakan untuk mengukur korelasi atau antara dua variabel yang memiliki skala paling sedikit ordinal (Ulber Silalahi, 2010).

Statistik ini, kadang-kadang disebut *Rho* atau r_s , dimana kedua variabel diukur sekurang-kurangnya dalam skala ordinal sehingga obyek-obyek atau individu-individu yang dipelajari dapat di-*ranking* dalam dua rangkaian berurut (Siegel, 1994).

Menurut Siegel (1994), Ada 2 Rumus dalam mencari korelasi *Rank Spearman* yaitu :

1. Rumus pertama dipakai ketika tidak ada rangking yang sama.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2-1)}$$

Dimana :

r_s : Koefisien korelasi tata jenjang.

n : Jumlah responden.

$\sum d^2$: Jumlah kuadrat beda antar jenjang.

2. Rumus kedua dipakai ketika ada rangking yang sama.

$$r_s = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d^2}{2\sqrt{\sum X^2 \sum Y^2}}$$

Dimana :

r_s = Nilai korelasi *rank spearman*.

$$\sum X^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Tx$$

$$\sum Y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Ty$$

$$\sum Tx/y = \frac{t^3 - t}{12}$$

$\sum d^2$ = Jumlah perbedaan ranking variabel X dan Y yang dikuadratkan.

Dalam uji statistik, peneliti menggunakan uji statistik korelasi *Rank Spearman* dengan asumsi ada rangking yang sama langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

1. Mengumpulkan hasil kuesioner yang telah diberikan kepada responden.
2. Kemudian memasukkan hasil jawaban responden kedalam tabel penolong untuk koefisien korelasi *Rank Spearman*.
3. Dimana nilai pengamatan dari variabel X dan variabel Y yang akan diukur korelasinya diberi jenjang atau peringkat. Apabila terdapat nilai pengamatan yang sama, maka dihitung rata-ratanya.
4. Setiap pasang jenjang dari variabel X dan variabel Y dihitung perbedaannya (d).
5. Perbedaan setiap pasang jenjang tersebut dikuadratkan dan dihitung jumlahnya (d^2).
6. Kemudian menghitung $\sum X^2$ dengan memasukan rumus $\sum X^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Tx$.
7. Kemudian menghitung $\sum Y^2$ dengan memasukan rumus $\sum Y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Ty$.
8. Setelah dihitung jumlah perbedaan jenjang yang dikuadratkan kemudian dilihat dimasukkan kedalam rumus *rank spearman* sebagi berikut.

$$r_s = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d^2}{2\sqrt{\sum X^2 \sum Y^2}}$$

Keterangan:

r_s = Nilai korelasi *rank spearman*.

$$\sum X^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Tx$$

$$\sum Y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Ty$$

$$\sum Tx/y = \frac{t^3 - t}{12}$$

$\sum d^2$ = Jumlah perbedaan ranking variabel X dan Y yang dikuadratkan.

9. Menurut Martono (2010), untuk mengetahui kekuatan hubungan antar variabel ditunjukkan melalui nilai korelasi. Berikut adalah tabel nilai korelasi beserta makna nilai tersebut:

Tabel 3.3. Makna Nilai Korelasi Rank Sperman.

Nilai Korelasi	Makna
0,00 - 0,19	Sangat Rendah/ Sangat Lemah
0,20 - 0,39	Rendah/ Lemah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Tinggi/ Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi, Sangat Kuat

Sumber : Martono, 2010.

10. Menurut Trihendradi (2013), untuk menguji hipotesis mengenai hubungan antara variabel X (kinerja layanan usaha KUD) terhadap variabel Y (kepuasan anggota) maka digunakan Uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$$

Dimana :

t = Besarnya nilai uji t.

N = Jumlah data.

r_s = Nilai *Rank Spearman*.

Kemudian harga t_{hitung} dikonsultasikan dengan t_{tabel} distribusi untuk taraf kesalahan 5%. Dengan demikian penelitian ini menggunakan uji signifikansi, maka hipotesisnya sebagai berikut :

H_0 : Tidak ada hubungan yang positif dan kuat antara kinerja layanan usaha KUD terhadap kepuasan anggota KUD Sumber Makmur.

H_1 : Ada hubungan yang positif dan kuat antara kinerja layanan usaha KUD terhadap kepuasan anggota KUD Sumber Makmur.

Kriteria pengujian :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka ada hubungan yang signifikan antara variabel X (kinerja layanan usaha KUD) dan variabel Y (kepuasan anggota) sehingga H_0 ditolak H_1 diterima.
2. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel X (kinerja layanan usaha KUD) dengan variabel Y (kepuasan anggota) sehingga H_0 diterima H_1 ditolak.